



**PLAN DE ACCIÓN  
ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA  
2008 – 2012**

**INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES  
- INVAMA -**

**OCTUBRE DE 2008**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>MARCO LEGAL</b>	<b>3</b>
<b>1. MARCO ESTRATEGICO</b>	<b>4</b>
1.1 VISIÓN	4
1.2 OBJETIVO GENERAL	4
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4 BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS	5
<b>2. MARCO DE ACCION</b>	<b>6</b>
2.1 DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD	7
2.2 PROYECTOS INSTITUCIONALES	20
2.3 SERVICIOS EN LINEA	22
2.4 TRAMITES EN LINEA	22
2.5 INTRANET GUBERNAMENTAL	23
<b>3. MARCO OPERATIVO</b>	<b>24</b>
3.1 DESARROLLO DE ACCIONES	24
3.2 ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCION	34
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>48</b>



# PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES - INVAMA

## MARCO LEGAL

En cumplimiento al Decreto 1151 de 2008, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea...” donde el Presidente de la República, la Ministra de Comunicaciones y el Programa Agenda de Conectividad, obligan dentro de las siguientes fechas.

<b>Fase</b>	<b>Fase Plazo para entidades del orden nacional</b>	<b>Plazo para entidades del orden territorial</b>
<i>Fase de Información</i>	1° de junio de 2008	1° de noviembre de 2008
<i>Fase de Interacción</i>	1° de diciembre de 2008	1° de diciembre de 2009
<i>Fase de Transacción</i>	1° de diciembre de 2009	1° de diciembre de 2010
<i>Fase de Transformación</i>	1° de junio de 2010	1° de diciembre de 2011
<i>Fase de democracia en línea</i>	1° de diciembre de 2010	1° de diciembre de 2012

Conforme a lo anterior, se formula el siguiente Plan de Acción para el Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA, a fin de garantizar la puesta en marcha de la Estrategia de Gobierno En Línea.



## 1. MARCO ESTRATÉGICO

### 1.1 VISIÓN

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA -, al 2012, tendrá implementada la estrategia de Gobierno en Línea, orientada a utilizar las TIC's (tecnologías de información y comunicaciones) como mecanismo de acercamiento a la comunidad, instituciones y organizaciones estatales y privadas, para la agilización de los procesos, mejorar el flujo de la información entre todos los actores participantes, facilitando una interacción constante, eficiente, eficaz y transparente.

### 1.2 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar acciones que garanticen la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea del INVAMA, sensibilizando a la comunidad, Instituciones y Organizaciones con respecto al uso del sitio Web de la Entidad [www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co), generando un proceso de comunicación constante entre todos los participantes.

### 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Orientar a los empleados del INVAMA con respecto al uso e importancia del sitio Web de la Entidad y de los demás sitios Estatales.
2. Generar un reconocimiento y apropiación de la Estrategia de Gobierno en Línea a través del intercambio de información entre usuarios y generadores de información.
3. Implementar y dar sostenibilidad a la Estrategia de Gobierno en Línea Territorial
4. Ejecutar acciones que garanticen el desarrollo de las fases de la Estrategia Gobierno en Línea
5. Cumplir con las funciones designadas por Resolución número 294 del 31 de julio del año 2008



6. Dar a conocer los servicios que actualmente se prestan en el INVAMA, por medio del sitio Web de la Entidad.
7. Identificar los trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización.
8. Elaborar procedimientos de actualización del sitio Web por medio de la asignación de responsabilidades a los integrantes del comité GEL, para garantizar el uso y funcionamiento del sitio.

#### **1.4 BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS**

1. Sitio Web completo, amigable, actualizado, funcional.
2. Claridad en los trámites y servicios que presta la entidad
3. Ofrecer servicios y tramites en línea a la comunidad (ciudadanos, sector privado, Estado)
4. Mayor acercamiento e interacción entre el ciudadano y el INVAMA
5. Facilidad de acceso para todos los ciudadano a al información, tramites y servicios del INVAMA



## **2. MARCO DE ACCIÓN**

- REDISEÑO DEL SITIO WEB DEL INVAMA
- ACTUALIZACIÓN SITIO WEB DEL INVAMA
- IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS A SER SUJETOS DE OPTIMIZACIÓN, PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN.
- IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES A SER SUJETOS DE OPTIMIZACIÓN, PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN.
- SOCIALIZACIÓN DE LA ESTRATÉGIA GOBIERNO EN LINEA
- ACCIONES PARA AVANZAR EN LAS 5 FASES DE GOBIERNO EN LINEA
- ACCIONES PARA ARTICULAR ESFUERZOS CON ENTIDADES LOCALES, DEPARTAMENTALES, NACIONALES E INTERNACIONALES EN EL MARCO DE GOBIERNO EN LINEA.
- ESTRATEGIAS PARA QUE EL COMITÉ DE GOBIERNO EN LINEA EMPALME CON LA NUEVA ADMINISTRACIÓN
- MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO Y DE LA GESTION DE LA INFORMACIÓN.



## DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD

Después de haber realizado el diagnóstico de la entidad con respecto al cumplimiento de los diferentes criterios en cada una de las Fases de Gobierno En Línea, El INVAMA se encuentra en la siguiente situación.

### Fase de Información

No Ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
<b>Acerca de la Entidad</b>			
1	<b>Existencia de sitio Web en el Portal Estado Colombiano:</b> <i>Debe estar actualizada la información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a>. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido.</i>	Cumple	
2	<b>Misión, visión:</b> <i>Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión calidad de la entidad. Revisar y actualizar anualmente o cuando ocurra una reorganización administrativa.</i>	Cumple	
3	<b>Objetivos y funciones:</b> <i>Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.</i>	Cumple	
4	<b>Organigrama:</b> <i>Se encuentra, por regla general, en la norma de creación u organización de la entidad. De lo contrario, cada entidad debe referir un organigrama contenido en una norma jurídica y, en caso de no existir, se debería expedir esta norma, de acuerdo con el manual</i>	Cumple	
5	<b>Localización física:</b> <i>Debe publicarse en la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a las sedes y/o sucursales. Actualizar cuando se modifiquen</i>	Cumple	
6	<b>Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax:</b> <i>Debe publicarse en la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a las sedes y/o sucursales. Actualizar cuando se modifiquen</i>	Cumple	
7	<b>Correo Electrónico de contacto:</b> <i>Debe publicarse en la página inicial los datos de contacto de la sede. Actualizar cuando se modifique</i>	Cumple	
8	<b>Horarios y días de atención al público:</b> <i>Debe estar en la primera página. Cuando se trate de sucursales, los horarios de estas deben aparecer en el link de las mismas y no en la página principal. Actualizar anualmente o cuando se modifiquen los horarios establecidos</i>	Cumple	
9	<b>Directorio de funcionarios principales:</b> <i>Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar como mínimo: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario.</i>	Cumple	
10	<b>Directorio de entidades:</b> <i>Se debe publicar el listado de entidades que integren el mismo sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, en el caso de alcaldías, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.</i>	No Aplica	
11	<b>Directorio de agremiaciones y asociaciones:</b> <i>Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.</i>	Cumple	
<b>Normatividad</b>			
12	<b>Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos:</b> <i>Que rigen a la entidad, determinan su competencia, son aplicables a su actividad o producidas por la misma. Deben publicarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su expedición. La actualización debe ser semestral o ante cualquier proyecto de legislación o modificación de las leyes que la rigen.</i>	Cumple	



**PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA**  
**INSTITUTO VALORIZACIÓN DE MANZALES - INVAMA**



No Ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
13	<b>Decretos:</b> <i>Que rigen a la entidad, determinan su competencia, son aplicables a su actividad o producidas por la misma. Deben publicarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su expedición. La actualización debe ser semestral o ante cualquier proyecto de legislación o modificación de las leyes que la rigen.</i>	Cumple	
14	<b>Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general.</b> <i>Que rigen a la entidad, determinan su competencia, son aplicables a su actividad o producidas por la misma. Deben publicarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su expedición. La actualización debe ser semestral o ante cualquier proyecto de legislación o modificación de las leyes que la rigen.</i>	Cumple	
15	<b>Proyectos de Normatividad:</b> <i>Normas que están en proceso de expedición, de temas relacionados con la competencia de la entidad, durante el periodo de su presentación hasta su sanción. Una vez aprobadas, deberán pasar a una de las categorías anteriores.</i>	No Cumple Publicar en la página Web la información	Noviembre de 2008 Responsable: Contratación y Planeación y Dirección
<b>Presupuesto</b>			
16	<b>Presupuesto aprobado en ejercicio:</b> <i>El presupuesto en ejercicio de la entidad es el aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad.</i>	Cumple	
17	<b>Información histórica de presupuestos:</b> <i>Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio.</i>	No Cumple Publicar en la página Web la información histórica del presupuesto programado y ejecutado	Noviembre de 2008 Responsable: Contabilidad y presupuesto
<b>Políticas, Planes, Programas y Proyectos Institucionales</b>			
18	<b>Políticas, planes y/o líneas estratégicas:</b> <i>Deben publicarse las políticas, planes y/o líneas estratégicas vigentes, y que respondan a la misión de la entidad.</i>	No Cumple Publicar en la página Web la información	Noviembre de 2008 Responsable: Planeación y Dirección
19	<b>Programas y proyectos en Ejecución:</b> <i>Deben publicarse, como mínimo, los contenidos en Planes de Desarrollo y/o en el Banco de Proyectos del Departamento Nacional de Planeación.</i>	Cumple	
20	<b>Contacto con dependencia responsable:</b> <i>Cada sección referente a planes y proyectos debe contar en un lugar visible con enlace al correo electrónico de la dependencia responsable para obtener mayor información al respecto</i>	Cumple	
<b>Tramites y servicios</b>			
21	<b>Listado de trámites:</b> <i>En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, el enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad. Para los trámites se debe manejar alguna de estas dos opciones: (a) Un listado de la totalidad de trámites de la entidad, en el que se incluyan los siguientes campos: nombre del trámite, enlace a la información sobre el trámite en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y enlace a la gestión del trámite en línea (de aplicar esto último); (b) Un enlace directo al listado de trámites y su información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).</i>	No Cumple Se debe realizar el levantamiento de todos los tramites y servicios y redireccionarlos al SUIT	Noviembre de 2008 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites
22	<b>Listado de servicios:</b> <i>En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, el enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad. Se deben manejar las mismas indicaciones señaladas anteriormente en el caso de los trámites.</i>	No Cumple Se debe realizar el levantamiento de todos los tramites y servicios y redireccionarlos al SUIT	Noviembre de 2008 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites
<b>Contratación</b>			
23	<b>Información sobre la contratación:</b> <i>Enlace en la página inicial, mediante el logotipo oficial, a la información que publica la entidad sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</i>	Cumple	
<b>Control y rendición de cuentas:</b>			



**PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA**  
**INSTITUTO VALORIZACIÓN DE MANZALES - INVAMA**



No Ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
24	<b>Entes de control que vigilan a la entidad:</b> <i>Se debe publicar la relación de entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y exterior de la entidad para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior de la entidad (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella.</i>	Cumple	
25	<b>Informes de Gestión:</b> <i>Se deben publicar, como mínimo, los informes del periodo en vigencia y el histórico del periodo inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique), el informe semestral de Gobierno En Línea y demás entes que vigilan la gestión de la entidad.</i>	No Cumple Publicar en la página Web la información referente a Informes de Gestión	Noviembre de 2008 Responsable: Control de Gestión
26	<b>Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados:</b> <i>Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los resultados mensualizados frente a las metas.</i>	No Cumple Publicar en la página Web la información referente a Informes de Gestión	Noviembre de 2008 Responsable: Control de Gestión
27	<b>Plan de mejoramiento:</b> <i>Se deben publicar cada tres meses (octubre, enero, abril y julio de cada año) los informes remitidos a la Contraloría General de la República sobre el Plan de Mejoramiento de la entidad.</i>	No Cumple Publicar en la página Web la información referente a planes de mejoramiento	Noviembre de 2008 Responsable: Control de Gestión
<b>Servicios de información</b>			
28	<b>Información de interés para niños:</b> <i>Información sobre la entidad y sus actividades dirigida para los niños, de acuerdo con las indicaciones definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</i>	No Cumple Publicar información de la entidad en lenguaje para niños	Noviembre de 2008 Responsable: Comité GEL
29	<b>Preguntas y Respuestas Frecuentes (FAQ):</b> <i>Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.</i>	No Cumple Realizar levantamiento de la información pertinente acerca de las preguntas y respuestas frecuentes y realizar la publicación en la página Web	Noviembre de 2008 Responsable: Comité GEL
30	<b>Publicaciones, boletines:</b> <i>Se debe poner a disposición, para descarga, los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad.</i>	No Cumple Recopilar la información acerca de boletines y publicaciones que se deban mostrar y publicarlos en la página web de la entidad	Noviembre de 2008 Responsable: Comité GEL
31	<b>Noticias:</b> <i>Debe aparecer en la página principal en una sección independiente, y contener noticias relevantes para la entidad, el sector y el país.</i>	Cumple	
32	<b>Calendario de actividades:</b> <i>Se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con procesos misionales de la entidad. Debe tener un link independiente en la primera página.</i>	No Cumple Publicar la información en la página Web	Noviembre de 2008 Responsable: Comité GEL
33	<b>Glosario:</b> <i>Se debe incluir un glosario, con enlace desde la página inicial, que contenga el conjunto de términos generales que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.</i>	No Cumple Levantar información del Glosario y publicarla en la página Web de la entidad	Noviembre de 2008 Responsable: Control Documentos y Tecnologías información
34	<b>Políticas de privacidad y condiciones de uso:</b> <i>En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.</i>	No Cumple Crear las políticas de privacidad y condiciones de uso y publicarlas en la página Web de la entidad	Noviembre de 2008 Responsable: Control Documentos Tecnologías de la Información y Contratación (Jurídica)

**Avance de cumplimiento en la fase de información:** De un total de 34 criterios establecidos para la fase de información, la entidad cumple con 20, equivalente a un 58,82%, estando pendiente por cumplir lo relacionado con informes de gestión, planes de mejoramiento, indicadores de gestión, información para niños, preguntas y respuestas frecuentes, calendario de actividades.



## Estándares de navegación

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
<b>De presentación</b>			
1	<b>Identidad visual:</b> <i>Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la entidad). Así mismo, se debe mantener la misma identidad visual del sitio Web principal de la entidad con el de programas o proyectos desarrollados por la misma, en el caso de que éstos tengan un sitio Web adicional al principal.</i>	Cumple	
2	<b>Enlace al portal del Estado Colombiano y otros sitios de Gobierno:</b> <i>En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a>, el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal. Se deben establecer enlaces con diferentes sitios del Estado, esencialmente el de Presidencia, Hora Legal, el Ministerio correspondiente, la Agenda de Conectividad, Contraloría y Procuraduría.</i>	Cumple	
3	<b>Fecha Última actualización:</b> <i>En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.</i>	No Cumple Manejar en la página Web la fecha de actualización del sitio	Noviembre de 2008 Responsable: Control Documentos y Tecnologías información
4	<b>División de los contenidos:</b> <i>Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.</i>	Cumple	
5	<b>Uso de colores:</b> <i>Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.</i>	Cumple	
6	<b>Uso de marcos:</b> <i>Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaran a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.</i>	Cumple	
7	<b>Manejo de vínculos:</b> <i>En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como "Haga click aquí".</i>	Cumple	
<b>De funcionalidad</b>			
8	<b>Mapa del sitio:</b> <i>Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.</i>	Cumple	
9	<b>Acceso a la página de inicio:</b> <i>Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.</i>	Cumple	
10	<b>Acceso al menú principal:</b> <i>Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.</i>	Cumple	
<b>Técnicos</b>			
11	<b>Nombre de dominio:</b> <i>El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Si una entidad del Estado ya tiene dominio diferente, podrá mantenerlo siempre que habilite el ingreso por un dominio permitido (.gov.co, .edu.co o .mil.co).</i>	Cumple	
12	<b>Marcación y/o etiquetado:</b> <i>Todas las páginas y todos los elementos insertos en éstas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa.</i>	Cumple	



PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA  
INSTITUTO VALORIZACIÓN DE MANIZALES - INVAMA



No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
13	<b>Tiempo de despliegue:</b> <i>El tiempo de despliegue de una página en el navegador del usuario no debe ser mayor a veinte (20) segundos para una conexión telefónica conmutada.</i>	No Cumple Mejorar este aspecto	Noviembre de 2008 Responsable: Control Documentos y Tecnologías información
14	<b>Parpadeo:</b> <i>El contenido o elementos gráficos que se muevan, parpadeen, se desplacen o se actualicen automáticamente deben tener la posibilidad de ser detenidos temporal y totalmente.</i>	No Aplica	

**Avance de cumplimiento estándares de navegación:** Básicamente no se cumple con el criterio relacionado con el tiempo de despliegue de la página y la fecha de la última actualización. El porcentaje total de cumplimiento es del **85.71%**.

El total de avance de la fase de **información** de gobierno en línea la entidad ha cumplido con 34 criterios de los 48 exigidos por gobierno en Línea para la primera etapa. El porcentaje de cumplimiento total es de **70.83%**

## Fase de Interacción

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
	<b>Mecanismos de Interacción</b>		
1	<b>Buzón de Contáctenos:</b> <i>En la página inicial se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, ya sea mediante una dirección de correo electrónico o un formulario.</i>	Cumple	
2	<b>Mecanismos simples de peticiones, quejas y reclamos:</b> <i>En la página inicial se debe ofrecer un botón o enlace de peticiones, quejas y reclamos, ya sea mediante una dirección de correo electrónico o un formulario</i>	No Cumple Manejar en la página web el enlace al PQyR	Diciembre de 2009 Responsable: Atención al Usuario
3	<b>Utilización de esquemas de búsqueda básica:</b> <i>Se debe ofrecer el servicio de búsqueda, con posibilidad de refinamiento de palabras clave y combinaciones, en un link independiente</i>	No Cumple Manejar en la página web el mecanismo de búsqueda	Diciembre de 2009 Responsable: control de documentos y Tecnologías de la Información
4	<b>Suscripción a servicios de información al correo electrónicos:</b> <i>Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a noticias y/o boletines y/o publicaciones y/o eventos, para ser enviados al correo electrónico.</i>	No Cumple Manejar en la página web la suscripción a estos servicios	Diciembre de 2009 Responsable: control de documentos y Tecnologías de la Información
5	<b>Encuestas de opinión:</b> <i>La entidad debe disponer de encuestas de opinión (sobre temas generales, relacionadas con cualquier tema que le interese a la entidad.</i>	Cumple	
6	<b>Información en audio y/o video:</b> <i>Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización y rápida descarga en el sitio Web.</i>	No Cumple Manejar en la página web este tipo de información	Diciembre de 2009 Responsable: control de documentos y Tecnologías de la Información
7	<b>Descarga de documentos:</b> <i>Se debe habilitar la descarga en formatos de fácil acceso, de documentos, como planes de acción, normatividad, publicaciones, etc.</i>	Cumple	
8	<b>Mecanismos de Participación:</b> <i>Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión y/o listas de correo y/o salas de conversación y/o blogs</i>	No cumple Manejar en la página web este tipo de mecanismos de interacción ciudadana	Diciembre de 2009 Responsable: control de documentos y Tecnologías de la Información
9	<b>Ayudas:</b> <i>Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o, simuladores, sobre los temas más relevantes.</i>	No cumple. Manejar las Ayudas en el sitio web	Diciembre de 2009 Responsable: control de documentos y Tecnologías de la Información
10	<b>Contratación en Línea:</b> <i>Se deben gestionar los procesos de contratación de la entidad a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente.</i>	Cumple	

## Formularios

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
11	<b>Formularios para descarga o diligenciamiento en línea:</b> <i>En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija por las disposiciones legales. A través del portal, la entidad debe suministrar los formularios necesarios para realizar los diferentes trámites o la prestación de servicios. En formularios de trámites: 100% del universo comparado con el universo suministrado por el DAFP)</i>	No Cumple Levantar información acerca de los formularios que se pueden mostrar y publicarlos en la página Web de la entidad	Diciembre de 2009 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites



## Tramites y Servicios

No Ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
12	<b>Grado de evolución de Trámites:</b> <i>Entre el 1% y el 50% de las etapas del 1% al 50% de los trámites priorizados se ofrece por medios electrónicos</i>	Bajo - Bajo	No Cumple Cumplir que por lo menos entre el 51% y el 80% de los trámites que presta la entidad sean por medios electrónicos. Diciembre de 2009 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites
13	<b>Grado de evolución de Servicios:</b> <i>Entre el 1% y el 50% de las etapas del 1% al 50% de los servicios priorizados se ofrece por medios electrónicos</i>	Bajo - Bajo	No Cumple Cumplir que por lo menos entre el 51% y el 80% de los servicios que presta la entidad sean por medios electrónicos. Diciembre de 2009 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites

**Avance de cumplimiento en la fase de interacción:** De un total de 13 criterios establecidos para la fase de interacción, la entidad cumple con 4 criterios, equivalente al **30,76%**.



## Fase de Transacción

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
1	<b>Acceso vía WAP/PDA:</b> <i>El sitio Web de la entidad debe ser accesible via protocolo de aplicaciones inalámbricas (WAP) / asistente personal digital (PDA).</i>	No cumple Permitir la accesibilidad del sitio Web	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información
2	<b>Seguimiento de trámites y servicios:</b> <i>Se debe habilitar la opción de consultar y hacer seguimiento en línea al estado de un trámite y/o servicio.</i>	No Cumple Permitir la consulta en línea y seguimiento (automatizar)	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información
3	<b>Pazos de respuesta:</b> <i>Se debe especificar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud al gestionar un trámite y/o servicio.</i>	No Cumple Publicar dicha información	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información y Administrador de tramites
4	<b>Medición de la satisfacción de los usuarios:</b> <i>Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios de la entidad.</i>	No Cumple	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información y Administrador de tramites
5	<b>Suscripción a servicios de información al teléfono móvil:</b> <i>Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información sobre noticias y/o boletines y/o publicaciones y/o eventos para ser enviados al teléfono móvil.</i>	No cumple Permitir la suscripción a servicios de información telefonía móvil	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información
6	<b>Georeferenciación:</b> <i>Las entidades deben contar con un sistema de Georeferenciación que represente espacialmente la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas.</i>	No cumple Manejar el sistema de georeferenciación en la página Web del Invama	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información y SIG
7	<b>Idioma:</b> <i>Los contenidos de interés de la entidad deben estar disponibles en otro idioma diferente al nativo.</i>	Cumple	
8	<b>Políticas de seguridad:</b> <i>Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras; generación de logs de auditoría.</i>	No cumple	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información
9	<b>Monitoreo del desempeño y uso:</b> <i>Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web, sus trámites y servicios en línea.</i>	No cumple	Diciembre de 2010 Responsable: Control de Documentos y tecnologías de la información

## Tramites y Servicios

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
10	<b>Grado de evolución de Tramites:</b> <i>Los tramites y servicios de la entidad deben ser prestados en línea en su totalidad, aquellos tramites y servicios en los que no se requiere comobrar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento.</i>	No Cumple Cumplir que por lo menos El 100% de etapas que pueden ofrecerse en línea del 51% al 80% de trámites y servicios priorizados estén en línea.	Diciembre de 2010 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites



PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA  
INSTITUTO VALORIZACIÓN DE MANIZALES - INVAMA



11	<b>Grado de evolución de Servicios:</b> <i>Los tramites y servicios de la entidad deben ser prestados en línea en su totalidad, aquellos tramites y servicios en los que no se requiere comobrar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimient</i>	No Cumple Cumplir que por lo menos El 100% de etapas que pueden ofrecerse en línea del 51% al 80% de trámites y servicios priorizados estén en línea.	Diciembre de 2010 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites
----	--	--	---

**Avance de cumplimiento en la fase de transacción:** De un total de 11 criterios establecidos para la fase de transacción, la entidad cumple con 1 criterio, equivalente al **9,09%**.



## Fase de Transformación

### Rediseño de procesos y procedimientos

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
1	<b>Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites:</b> <i>Se debe tener definido y aprobado por el Departamento Administrativo de la Función Pública el plan de Optimización, simplificación, racionalización y estandarización de trámites.</i>	No cumple.	Noviembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites y contenidos
2	<b>Ejecución del plan (ejecutado vs. programado)</b> <i>Se verificará la ejecución de acciones para el logro del Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites (ejecutado vs. programado), según reporte del Departamento Administrativo de la Función Pública.</i>	No cumple.	Noviembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites y contenidos

### Orientación al ciudadano

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
3	<b>Incorporación al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:</b> <i>Se debe hacer parte del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, con un plan de trabajo definido.</i>	No cumple.	Noviembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites y contenidos
4	<b>Ejecución del plan (ejecutado vs. programado)</b> <i>Se verificará la ejecución de acciones para el logro del plan definido en el marco de la Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</i>	No cumple.	Noviembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites y contenidos
5	<b>Múltiples canales:</b> <i>Se debe proveer trámites y servicios en línea mediante canales electrónicos diferentes a Internet.</i>	No cumple. Se hará a través del desarrollo segunda fase de rediseño y automatización. Gestionar nuevos proyectos para cumplir con el requerimiento	Diciembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Planeación y Dirección Estratégico
6	<b>Ventanas únicas virtuales y/o cadenas de trámites:</b> <i>Se debe proveer asociaciones de trámites y/o servicios comunes y/o complementarios a través de ventanas únicas virtuales y/o cadenas de trámites automatizadas, las cuales deberán registrarse en el Portal del Estado Colombiano.</i>	No Cumple Desarrollo de ventana única de trámites	Diciembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites y contenidos
7	<b>Herramientas de personalización:</b> <i>Hace referencia a la posibilidad de que los usuarios puedan adaptar el sitio Web a sus necesidades y preferencias. Y tiene en cuenta la presentación y Gestión Contenidos</i>	No cumple. Gestionar nuevos proyectos para cumplir con el requerimiento	Diciembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Control Documentos y Tecnologías de la Información
8	<b>Accesibilidad Web:</b> <i>Se debe cumplir con la totalidad de los estándares internacionales de accesibilidad, en lo relacionado con las prioridades de nivel 1 y 2. Para verificar este aspecto se podrán usar herramientas de revisión referenciadas por la W3C, como las que se encuentran en <a href="http://www.tawdis.net">www.tawdis.net</a> o <a href="http://www.sidar.org/hera">www.sidar.org/hera</a>.</i>	No Cumple Cumplir con dichos requisitos	Diciembre de 2011 Responsable: Control Documentos y Tecnologías de la Información
9	<b>Incentivos y/o estímulos:</b> <i>Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno En Línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.</i>	No Cumple Se desarrollarán lineamientos de política que servirán de base para estimular el uso de los servicios GEL	Diciembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Planeación y Dirección Estratégico



## Generación de capacidades

No Ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
10	<b>Formación en Gobierno en Línea</b> <i>Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en Línea</i>	Cumple Gestión Humana debe ingresar las capacitaciones de GEL para cada año	Diciembre de 2008 Responsable: Gestión Humana
11	<b>Formación en temas relacionados con el gobierno en Línea</b> <i>Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno En Línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno En Línea.</i>	Cumple Gestión Humana debe ingresar las capacitaciones de GEL para cada año	Diciembre de 2008 Responsable: Gestión Humana

## Gestión de Información

No Ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
12	<b>Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano:</b> <i>Se debe estar incorporado a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano, al menos en la sede principal, cuando ésta se encuentre en las ciudades donde la RAVEC está instalada.</i>	Incorporar al Invama en el RAVEC. Tener capacitación y conocimiento al respecto	Diciembre de 2011 Responsable: Control Documentos y Tecnologías de la Información
13	<b>Lenguaje estándar para el intercambio de información (GEL-XML):</b> <i>Se debe utilizar el lenguaje común del Estado colombiano para el intercambio de información entre sistemas por lo menos en aquellos sistemas de información que interoperen o deban interoperar con otros sistemas de otras entidades.</i>	No Cumple Tener en cuenta el Uso del lenguaje XML entre los sistemas de información	Diciembre de 2011 Responsable: Control Documentos y Tecnologías de la Información
14	<b>Políticas de interoperabilidad (GEL-POINT):</b> <i>Se debe aplicar las políticas de interoperabilidad del Estado colombiano.</i>	No Cumple Implementar y cumplir con las políticas de interoperatividad	Diciembre de 2011 Responsable: Control Documentos y Tecnologías de la Información
15	<b>Tramitador En Línea:</b> <i>Se debe contar con por lo menos un servicio que pueda ser accedido por otras entidades a través del Tramitador En Línea.</i>	No Cumple Definir e implementar los servicios que puedan ser accedidos a través del Tramitador en Línea	Diciembre de 2011 Responsable: Control Documentos y Tecnologías de la Información
16	<b>Centro de Contacto al Ciudadano:</b> <i>La provisión de información, trámites y servicios de la entidad por múltiples canales debe soportarse en el uso del centro de contacto al ciudadano.</i>	No Cumple La ventanilla única proveerá al ciudadano de información, trámites y servicios.	Diciembre de 2011 Responsable: Control Documentos y Tecnologías de la Información

## Tramites y Servicios

No Ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
17	<b>Grado de evolución de Trámites:</b> <i>Los trámites y servicios de la entidad deben ser prestados en su totalidad en línea tanto aquellos trámites y servicios en los que se requiera comprobar existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento.</i>	No Cumple Cumplir que por lo menos El 100% de etapas que pueden ofrecerse en línea del 51% al 80% de trámites y servicios priorizados estén en línea.	Diciembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites
18	<b>Grado de evolución de Servicios:</b> <i>Los trámites y servicios de la entidad deben ser prestados en su totalidad en línea tanto aquellos trámites y servicios en los que se requiera comprobar existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento.</i>	No Cumple Cumplir que por lo menos El 100% de etapas que pueden ofrecerse en línea del 51% al 80% de trámites y servicios priorizados estén en línea.	Diciembre de 2011 Responsable: Comité GEL. Administrador de Trámites



**Avance de cumplimiento en la fase de transformación:** De un total de 18 criterios establecidos para la fase de transformación, la entidad cumple con 2 criterios, equivalente al **11,11%**.



## Fase de Democracia en Línea

### Participación en la construcción y seguimiento de políticas y toma de decisiones

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
1	<b>Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos:</b> <i>Se deben habilitar espacios donde los ciudadanos se identifiquen plenamente y participen de manera activa en la construcción y/o seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos. Estos espacios deben ser liderados por el(los) directivo(s) de la entidad y convocar, como mínimo: miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos.</i>	No cumple	Diciembre de 2012 Responsable: Planeación y Dirección y Estrategia
2	<b>Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones:</b> <i>Se deben utilizar herramientas (tales como foros en línea y/o listas de correo y/o salas de conversación y/o blogs) donde los ciudadanos se identifiquen plenamente y participen de manera activa en la discusión y la consulta en línea para la toma de decisiones con comunidades relacionadas.</i>	No cumple	Diciembre de 2009 Responsable: Control Documentos y Tecnologías información
3	<b>Resultados de la participación por medios electrónicos:</b> <i>Se deben definir términos y tiempos de respuesta a las participaciones ciudadanas, para que las personas sepan que su participación podrá ser tomada en cuenta. Asimismo, se deben presentar los resultados de la participación de la ciudadanía por medios electrónicos en la toma de decisiones y la construcción de políticas, planes, programas y temas legislativos.</i>	No cumple	Diciembre de 2012
4	<b>Integración de Gobierno en Línea a la política sectorial:</b> <i>Se deben haber incorporado lineamientos y/o servicios de Gobierno En Línea en los objetivos y/o lineamientos de política sectorial y en las metas SIGOB de la entidad.</i>	No cumple	Diciembre de 2012
5	<b>Incentivos para participación por medios electrónicos:</b> <i>Se debe incentivar a la ciudadanía a contribuir en participar en la toma de decisiones y construcción de políticas, planes, programas y temas legislativos. Estos incentivos deben incorporar iniciativas de sensibilización y/o capacitación virtual en las que se le indique a la ciudadanía sus posibilidades, derechos y deberes con respecto a la participación en las decisiones de la entidad.</i>	No cumple	Diciembre de 2012

### Población mas vulnerable

No ítem	Criterios definidos	Observaciones y compromisos	Plazo para cumplir con el criterio
6	<b>Información, trámite y servicios dirigidos a población vulnerable:</b> <i>Se deben habilitar mecanismos que permitan la atención a población vulnerable (Información, servicios y trámites).</i>	No cumple	Diciembre de 2012 Responsable: Comité Gobierno en Línea

**Avance de cumplimiento en la fase de democracia en línea:** De un total de 6 criterios establecidos para la fase de democracia en línea, la entidad cumple con 0 criterios, equivalente al **0,00%**.



## PROYECTOS INSTITUCIONALES

Este tipo de acciones comprende aquellos proyectos que al interior de la entidad se desarrollarán durante los próximos cuatro años y los cuales servirán para cumplir con los criterios de las fases de Gobierno En Línea y para mejorar los procesos misionales. La siguiente es la descripción de dichos proyectos:

Nombre del sistema o proyecto	Descripción	Acciones necesarias de la agenda de conectividad	Acciones de la entidad	Plazo
Fortalecimiento del sitio Web de la Entidad	El proyecto contempla el rediseño de un nuevo portal de la entidad que permita una mejor navegabilidad y uso por parte de los usuarios de los servicios y de la información suministrada por el INVAMA. La primera fase del proyecto contemplará todos los criterios definidos en la fase de Información, la mayor parte de la fase de interacción en línea, el otro idioma definido en la fase de transacción en línea. Las siguientes etapas del proyecto se realizarán teniendo en cuenta los criterios faltantes en las fases establecidas en la Estrategia de Gobierno en Línea.  Operación y Mantenimiento del Sitio Web.	Asesoría y acompañamiento en la inclusión de contenidos y el abordaje de cada una de las fases de la estrategia de gobierno en línea	Contratación del diseño e implementación del nuevo sitio Web y contratación en las mejoras necesarias para dar cumplimiento al avance en cada etapa de la estrategia de gobierno en Línea.  Realizar reorganización de funciones y/o contratación de personal para que cumpla las funciones de Web Master, de manera que garanticen el flujo y disponibilidad de información en el sitio web.	Diciembre de 2008 Primera Fase proyecto  Diciembre de 2012 adecuaciones a las demás fases restantes del proyecto
Identificación de trámites a automatizar	Se efectuará un plan de trabajo para hacer el levantamiento de trámites y servicios para su validación en el SUIT, identificando la cadenas de trámites y cuáles son susceptibles de automatización.	Asesoría, acompañamiento y capacitación	- Planeación y ejecución del estudio. - Inclusión en su plan de mejoramiento. - Implementación	Junio de 2009
Mejoramiento de la infraestructura tecnológica del Instituto y de la Gestión de la Información.	El proyecto incluye la compra de hardware, software y mejoramiento de comunicaciones, la definición de políticas de seguridad de la información, el estudio de	- Asesoría técnica. - Estudio de viabilidad para el uso del Centro de Datos	Realizar la contratación para la adquisición tecnológica en cuanto a hardware, software y	Diciembre de 2012



PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA  
 INSTITUTO VALORIZACIÓN DE MANIZALES - INVAMA



	centros alternos de respaldo para las bases de datos que maneja el Instituto. Estar incorporados en la RAVEC (Red de Alta Velocidad del Estado colombiano). Adicionalmente manejar el lenguaje GEL-XML para el intercambio de la información	- Incorporar al Invama a la RAVEC	comunicaciones, en cada una de las vigencias.	
Implementación del MECI y el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP:1000	Con la implementación del MECI y del sistema de Gestión de calidad NTCGP:1000, se busca realizar un rediseño de procesos que garanticen el desarrollo y sostenimiento de Gobierno en Línea.	Asesoría y Capacitación	Realizar toda la parte de documentación e implementación del MECI y NTCGP:1000	Junio de 2009
Fortalecimiento del Talento Humano para la Administración Pública eficiente	El proyecto incluye la implementación de un plan anual de capacitaciones relacionados con el uso de las tecnologías y comunicaciones y de la Estrategia de Gobierno en Línea	Formación, capacitación, asesorías y servidores públicos	Formular el plan anual de capacitación incluyendo el componente de tecnología de información y comunicaciones y de la Estrategia de Gobierno en Línea	Diciembre de 2012



## SERVICIOS EN LINEA

En este aparte, se identificarán aquellos servicios que el INVAMA presta y que pueden ser objeto de automatización para prestarlos en línea. Es importante tener en cuenta que a diferencia de los previsto para los tramites, los servicios que pueden prestar las entidades no son de carácter legal, es decir que no están previstos en ninguna norma, con lo cual debe ir de la mano con el objetivo misional de la entidad. Una vez identificados algunos servicios y acordada su implementación, estos podrán ser integrados al Sistema Único Integrado de Servicios, sistema que se integrará al portal del Estado Colombiano – PEC.

Los siguientes son algunos servicios identificados durante el diagnóstico como susceptibles de automatizar y disponer en línea en alguna de sus etapas:

Nombre del Servicio	Decisión de automatizar (SI / NO)	Alcance de la automatización (Totalmente o Parcialmente)	Tiempo estimado en que se tendrá la automatización (por semestre)
Consulta de pagos realizados por contribución de valorización			
Duplicado de factura de Valorización			
Notificación de asignación de la contribución de valorización			
Recaudo de valorización con tarjeta debito o crédito			
Consulta de Estado de Cuenta por valorización			
Seguimiento a Peticiones, quejas y Reclamos a nivel institucional			

## TRAMITES EN LINEA

Con el fin de establecer los trámites que pueden ser objeto de automatización y definir la prioridad para su implementación en línea, en este aparte, y a través de reuniones con los diferentes líderes de las dependencias, se realizará un análisis de sus características, de acuerdo con los siguientes criterios: El grado de automatización, la voluntad de automatización, el estado de racionalización, el impacto estratégico del tramite, el tiempo de automatización, el costo y el grado de complejidad del desarrollo.

Los siguientes son algunos servicios identificados durante el diagnóstico como susceptibles de automatizar y disponer en línea en alguna de sus etapas:



Nombre del trámite	Decisión de automatizar (SI / NO)	Alcance de la automatización (Totalmente o Parcialmente)	Tiempo estimado en que se tendrá la automatización (por semestre)
Recepción de Peticiones, queja, reclamos y sugerencias a nivel institucional			
Reclamos de facturación Alumbrado Público			
Solicitudes de reparación de Alumbrado Público			
Solicitud de instalaciones nuevas de servicio de Alumbrado Público			
Solicitud de datos cambios factura de Valorización			
Realizar acuerdo de pago			
Devolución de dinero por excedentes de valorización			
Incorporación de predios (englobes y desenglobes)			
Interponer recursos de reposición			
Solicitud y expedición de Paz y Salvos de valorización			
Levantamiento de gravamen de un predio			
Reclamaciones por cobro de valorización			
Solicitudes de certificado de tiempo de servicio			
Denuncia de predios			
Solicitud de certificado de pagos y retención en la fuente			
Pago a proveedores			

En relación con los trámites y servicios susceptibles de automatizar y colocar en línea, la entidad durante el primer semestre del año 2009 elaborará el plan correspondiente.

### INTRANET GUBERNAMENTAL

En esta parte se identifican el estado del Invama en cuanto al uso de los servicios de la Intranet Gubernamental y la planeación de su vinculación, en el caso en que no se encuentre vinculada.

Entidad	RAVEC	Plazo	Centro de datos	Plazo	Plataforma de Interoperabilidad (GEL XML)	Plazo
INVAMA	No Vinculada	Segundo Semestre de 2011	No Vinculada	Segundo Semestre de 2011	No Vinculada	Segundo semestre 2011



### 3. MARCO OPERATIVO

#### 3.1 DESARROLLO DE ACCIONES

Con el fin de facilitar el desarrollo de las acciones tendientes a ejecutar el plan de acciones tendientes a ejecutar el plan de acción, se presenta a continuación el cuadro de control en el cual se identifican las acciones, con base en los acuerdos, compromisos que se hayan adquirido, los proyectos que se quieran realizar y los trámites y servicios que se quieran automatizar.

ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
<b>ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL INVAMA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dar a conocer información veraz, completa, entendible y oportuna a la ciudadanía.</li><li>- Mayor información para el ciudadano y comodidad en tiempo y dinero.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Frecuencia de Actualización</li><li>- Porcentaje de personas que visitan el sitio Web</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mínimo una (1) vez a la semana o cuando las circunstancias lo ameriten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilar la información en cada una de las dependencias del Invama.</li><li>-Asignar responsables, funciones y tiempos mínimos para la actualización de cada uno de los canales a los diferentes miembros del Comité GEL</li><li>- Publicar la información</li><li>-Realizar un seguimiento continuo a esta actualización</li><li>-Realizar gestiones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Funcionarios representantes de cada dependencia</li><li>- Comité GEL</li><li>- Editores de información, Web Master</li><li>- Comité GEL</li><li>- Comité GEL y</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Medios masivos de comunicación e información.</li><li>- Sitio Web</li><li>- Papelería</li><li>-Información de las dependencias</li><li>-Correos electrónicos institucionales</li><li>- Recurso humano, tecnológicos y financieros de la entidad</li></ul>	Durante todo el periodo 2008-2012.



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
				<p>para disponer de personal encargado de funciones Web Master</p> <p>- Cancelar el servicio de hosting a partir del año 2010</p>	<p>directivos</p> <p>- Comité GEL</p>		
<b>IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS A SER SUJETOS DE OPTIMIZACIÓN, PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN.</b>	<p>-La información del ciudadano debe ser autentica y oportuna, por lo tanto, deben ser estas premisas la base para un servicio eficiente que se encuentre en tiempos y en espacios reales</p> <p>- Protección de la información del individuo</p> <p>-Ofrecer mayores y mejores servicios para el ciudadano</p> <p>-Brindar conocimientos e información</p>	<p>- Porcentaje de servicios automatizados (Numero de servicios automatizados / Total Servicios ofrecidos por la entidad)</p>	Diciembre 2008 10%	- Identificación de los servicios que presta el INVAMA	- Comité GEL	- Sitio Web	Durante todo el periodo 2008-2012.
			Diciembre 2009 30%	- Levantamiento de la información de acuerdo a las fichas definidas.	- Comité GEL	-Información de las dependencias	
			Diciembre 2010 50%	- Solicitar aprobación de los servicios ante el DAFP	- Administrador de Tramites	-Correos electrónicos institucionales	
			Diciembre 2011 80%	-Publicación de la información en la pagina Web y en el SUIT (Sistema único de información de tramites)	- Administrador de Tramites y Administrador de Contenidos	-Encuestas ciudadanas	
				-Revisión semestral de la información de los servicios publicados	- Funcionarios públicos y Comité GEL	- Recurso humano, tecnológicos y financieros de la entidad	



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
	acerca de la gestión pública al ciudadano		Diciembre 2012 100%	-Iniciar un proceso de automatización de los servicios  - Realización de encuestas a nivel municipal para saber con que nuevos servicios quiere contar la comunidad.	- Comité GEL  - Comité GEL		
<b>IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES A SER SUJETOS DE OPTIMIZACIÓN, PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN</b>	- Con la prestación de un servicio de trámites acorde a las necesidades, evitamos que el ciudadano pierda tiempo y dinero, además que la entidad agiliza los procesos evitando congestiones.  - Simplificar los trámites que los ciudadanos deben realizar ante el Invama.	- Porcentaje de tramites automatizados (Numero de trámites automatizados / Total tramites definidos por la entidad)	Diciembre 2008 10%	- Identificación de los trámites que presta el Invama.  - Levantamiento de la información siguiendo la fichas definidas.	- Comité GEL  - Comité GEL	- Sitio Web  - Información de las dependencias  - Correos Electrónicos Institucionales  - Encuestas ciudadanas  - Recurso humano, tecnológicos y financieros de la entidad	Durante todo el periodo 2008-2012.
			Diciembre 2009 30%	- Solicitar aprobación de los tramites ante el DAFP	- Administrador de Tramites		
			Diciembre 2010 50%	-Publicación de la información en la Página Web y en el SUIT.  - Revisión semestral de la información de los trámites	- Administrador de Tramites y Administrador de Contenidos  - Funcionarios públicos y Comité GEL		



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
	-Facilitar la ejecución de tramites del ciudadano con el Invama.		Diciembre 2011 80%	publicados  - Iniciar un proceso de automatización de los trámites	- Comité GEL		
			Diciembre 2012 100%	-Realización de encuestas a nivel municipal para saber que nuevos tramites desearían ver publicados.	- Comité GEL		
<b>SOCIALIZACION DE LA ESTRATÉGIA DE GOBIERNO EN LINEA</b>	- Ciudadanos e Invama en permanente contacto e interacción  -Ciudadanos motivados en la Estrategia de Gobierno en Línea  - Compromiso Institucional  - Ciudadanos con conocimiento acerca de los tramites y servicios que pueden realizar por medio del sitio	-Número de campañas de difusión / Numero de campañas programadas cada año.  - Cantidad de personas que visitan el sitio Web	Dos Veces al año	-Aprovechar las relaciones que existen entre la Alcaldía y la ciudadanía a través de los líderes comunitarios para capacitarlos y que sirvan de socializadores y veedores.  - Realizar la socialización del sitio Web a los funcionarios, comentarles acerca de la importancia de implementar la estrategia de gobierno en línea en	- Comité GEL. - Administración Municipal          - Comité GEL.	- Prensa - Radio - Televisión  Comunicados de prensa de la alcaldía  - Carteleras en la entidad y alcaldía  - Sito Web de la alcaldía  - Correo electrónico institucional  - Comunicados de prensa que emite	Durante todo el periodo 2008-2012



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
	<p>Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia de la entidad en la prestación de servicios.</li> <li>- Se mantiene firme el proceso de la estrategia de Gobierno En Línea</li> </ul>			<p>la entidad y concienciar a los funcionarios de la entidad acerca de la importancia de mantener el sitio web actualizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar eventos de socialización del sitio web con los ciudadanos sobre la forma de realizar consulta de información y utilización de canales de interacción</li> <li>- Retroalimentación entre la entidad y los Ciudadanos.</li> <li>- Herramientas de ayuda y/o tutoriales que orienten al ciudadano acerca de la manera de realizar algún trámite o servicio de la entidad por medio electrónico</li> <li>- Vincular a los medios de comunicación local en la promoción del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité GEL.</li> <li>- Comité GEL</li> <li>- Comité GEL</li> </ul>	<p>la Alcaldía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad Call Center</li> <li>- Recurso humano, tecnológicos y financieros de la entidad</li> </ul>	



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
				Sitio Web y al estrategia de gobierno en línea			
<b>ACCIONES PARA AVANZAR EN LAS 5 FASES DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar un acercamiento y una interacción efectiva del ciudadano con el estado</li> <li>- Prestar un mejor servicio al ciudadano, por ejemplo evitándole tramitologías en la mayoría de los casos innecesarias.</li> <li>- Los ciudadanos podrán acceder e interactuar en un mejor acceso a los sistemas de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de información</li> <li>- Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de interacción</li> <li>- Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de transacción</li> <li>- Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de transformación</li> <li>- Porcentaje de metas cumplidas en la fase de democracia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diciembre de 2008: 100%</li> <li>Diciembre de 2009: 100%</li> <li>Diciembre de 2010: 100%</li> <li>Diciembre de 2011: 100%</li> <li>Diciembre de 2012: 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la metodología de evaluación definida por la Agenda de Conectividad.</li> <li>- Realizar una primera evaluación para definir el estado inicial del INVAMA.</li> <li>- En la fase de la información mantener actualizado nuestro sitio web.</li> <li>- En la fase de la interacción permitir la comunicación simple entre la entidad y el ciudadano.</li> <li>- En la fase de la transacción es el aprovechamiento de las TIC'S en línea.</li> <li>- En la fase de la transformación se da mediante las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité GEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologías de evaluación de las fases de GEL de la agenda de conectividad.</li> <li>- Informes de avance de cada unas de las etapas de GEL</li> <li>- Estadísticas del sitio Web</li> <li>- Utilizar al máximo el mundo de la Internet y seguir paso a paso los avances tecnológicos buscando oportunidades que nos lleven a cumplir con nuestro propósito.</li> <li>- Hacer de nuestros ordenadores verdaderos equipos de trabajos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante todo el periodo 2008-2012.</li> </ul>



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
				<p>necesidades de los ciudadanos y la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la fase de democracia en línea permitir la participación activa y colectiva del ciudadano en las decisiones del INVAMA.</li> <li>-Desarrollar evaluaciones cada 6 meses para determinar el avance en las 5 fases del Gobierno en línea.</li> <li>-Seguir los lineamientos de la agenda de conectividad</li> <li>- Definir metas claras para cada una de las fases del GEL</li> <li>- Establecer acciones de mejora, sostenibilidad y progreso para cada una de las fases de GEL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité GEL</li> <li>- Comité GEL</li> <li>- Comité GEL</li> <li>- Comité GEL</li> </ul>	<p>manteniendo tanto el hardware como el software actualizados.</p> <p>_Aprovechamiento capacitación y actualización en todo lo que concierne al mundo de la tecnología de la informática y la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos financieros, humanos, técnicos, jurídicos, administrativos</li> </ul>	



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en los temas relacionados con Gobierno en Línea a los miembros del Comité GEL.</li> <li>- Asignación de presupuesto para el cumplimiento de las diferentes fases de la estrategia de GEL</li> <li>- Definir estímulos dirigidos a servidores públicos comprometidos con la implementación de Gobierno en Línea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité GEL</li> <li>- Directivos</li> <li>- Directivos</li> </ul>		
<b>ACCIONES PARA ARTICULAR ESFUERZOS CON ENTIDADES LOCALES, DEPARTAMENTALES E INTERNACIONALES EN EL MARCO DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor cobertura en la información.</li> <li>- Mayor agilidad de trámites.</li> <li>- Acceso a servicios y programas estatales.</li> <li>- Ofrecer mas y mejores oportunidades de servicio a la ciudadanía tratando con ello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de entidades Locales Vinculadas.</li> <li>- Número de entidades departamentales vinculadas</li> <li>- Número de entidades nacionales vinculadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 al año</li> <li>2 al año</li> <li>1 al año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un listado de instituciones locales, departamentales y nacionales que sean de interés para el INVAMA y que pueden estar en convenio con la Entidad.</li> <li>-Publicar en convenio con cada entidad los links a las páginas Web de cada una de ellas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité GEL</li> <li>- Comité GEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio Web</li> <li>- Información de las dependencias</li> <li>- Correos electrónicos institucionales</li> <li>- Convenios ínter administrativos</li> <li>- Recursos financieros, humanos, técnicos, jurídicos, administrativos</li> </ul>	Durante todo el periodo 2008-2012



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
	de optimizar la calidad de nuestro sitio haciéndolo accesible, eficiente, comprensivo, interactivo y ameno.			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conectividad con las instituciones del Estado y entes de Control</li> <li>- Realizar acuerdos con dichas entidades para definir temas de interés general y que deban ser publicados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité GEL</li> <li>- Funcionarios de la entidad, Alcaldías, entes de control y funcionarios de demás entidades.</li> </ul>		
<b>ESTRATEGIAS PARA QUE EL COMITÉ DE GOBIERNO EN LINEA EMPALME CON LA NUEVA ADMINISTRACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar la Continuidad de la estrategia de gobierno en línea con la administración siguiente</li> <li>-Facilitar con una información completa y veraz el empalme, para de esta manera garantizar la continuidad del proceso en el invama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personas capacitadas informadas y vinculadas al proceso GEL/ Cantidad de personas que ingresaron a la nueva administración</li> <li>- Porcentaje de avance de cada fase de la estrategia GEL en la administración saliente MENOS (-) porcentaje avance de cada fase de la estrategia GEL</li> </ul>	<p>100%</p> <p>Aumento de avance en cada fase, la cual se medirá dos (2) veces al año</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación sobre la estrategia.</li> <li>- Talleres a la administración entrante</li> <li>- Realización de actividades de empalme con la nueva administración</li> <li>- Elaboración del documento de empalme</li> <li>- Publicación del documento en la pagina web</li> <li>- Socialización del empalme con la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité GEL</li> <li>-Nueva administración, Comité GEL</li> <li>- Funcionarios entrantes y salientes de la nueva administración</li> <li>- Comité GEL</li> <li>- Comité GEL</li> <li>- Comité GEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folletos</li> <li>-Charlas informativas</li> <li>- Sito web</li> <li>- Información De las dependencias</li> <li>-Correos electrónicos institucionales</li> <li>- Recursos financieros, humanos, técnicos, jurídicos, administrativos</li> </ul>	<p>Durante todo el periodo 2008-2012</p>



ACCIÓN	BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO
		de la nueva administración.		- Personal de carrera administrativa que pertenece al comité GEL retroalimente a la nueva administración en cuanto a Gobierno en línea.	- Comité GEL		



## 3.2 ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCION

### 3.2.1 Marco General de Seguimiento y Evaluación

Dentro del proceso de seguimiento y evaluación se deberán contemplar los siguientes componentes:

- Satisfacción de los usuarios de los servicios provistos por la entidad: Habilidad de la entidad para proveer servicios de calidad y efectividad.
- Perspectiva financiera: Capturar costos de eficiencia, es decir, comparar los recursos usados para implementar el plan de acción frente a la prestación de servicios con el máximo nivel de satisfacción del usuario.
- Proceso internos: Información relacionada con los procesos internos que resultan estratégicos o críticos para el logro de los objetivos financieros y de satisfacción de los usuarios. Estos procesos deben ser monitoreados con el fin de asegurar que los resultados son satisfactorios y se asegura que los objetivos del plan son alcanzados.
- Formación y crecimiento: Capturar la habilidad de recurso humano, de los sistemas de información y de la estructura de la entidad para administrar los procesos y acciones para adaptarse al cambio.

### 3.2.2 Acciones sobre las cuales se ejerce seguimiento y evaluación

- Validar con el Departamento Administrativo de la Función Pública la cantidad de trámites aprobados e incluidos en el Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT.
- Identificar y validar los servicios que se prestan a los ciudadanos, al sector privado y las demás entidades del Estado.
- Revisar que la totalidad de los formatos que utilizan las entidades se encuentran disponibles en línea, en cumplimiento de lo previsto en la Ley Antitramites.
- Cumplimiento a los proyectos institucionales tales como sistemas de información y soluciones informáticas o al automatización de cadenas de tramites
- Automatización de servicios para ser prestados en línea
- Automatización de tramites para se prestados en línea
- Vinculación de la entidad a la intranet Gubernamental (Red de Alta velocidad del Estado Colombiano (RAVEC), Centro de Datos, Plataforma de Interoperabilidad (GEL XML y GEL POINT)



### **3.2.3 Indicadores de seguimiento y evaluación**

A cada una de las acciones se le debe definir uno o varios indicadores que den cuenta del avance y del cumplimiento de las metas establecidas. Dichas metas están definidas en el Plan de Acción y por ello, lo que se presenta en esta sección son los indicadores sobre los cuales se realizará el seguimiento y la evaluación.

Estos indicadores, de acuerdo con los lineamientos de la Agenda de Conectividad son del tipo “indicadores de producto” y son los siguientes:



### Indicadores Acciones Generales

Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
Validación con el Departamento Administrativo de la Función Pública la cantidad de trámites aprobados e incluidos en el Sistema Unificado de Información de Trámites - SUIT.	VT = Validación de Trámites	Monitorear el avance del el proceso de validación de trámites de las entidades.	$(\text{Número de trámites validados} / \text{Total de trámites por entidad}) * 100$	Trimestral	DAFP	Trimestral - Grafica	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.
Identificación y validación los servicios que prestan a los ciudadanos, al sector privado y a las demás entidades del Estado.	VS = Validación de Servicios	Monitorear el avance del el proceso de validación de servicios de las entidades.	$(\text{Número de servicios validados} / \text{Total de servicios por entidad}) * 100$	Trimestral	Invama	Trimestral - Grafica	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.
Revisión de la totalidad de los formatos que utilizan las entidades para que se encuentren disponibles en línea, en cumplimiento de lo previsto en la Ley Antitrámites.	FL = Formatos en Línea	Monitorear el avance en la implementación y puesta a disposición de los ciudadanos, de los formatos necesarios para la prestación de servicios y/o la realización de trámites ante cada entidad.	$(\text{Número de formatos en línea} / \text{Total de formatos exigidos por entidad}) * 100$	Trimestral	Sitio Web Invama	Trimestral - Grafica	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.



### Indicadores Acciones encaminadas al cumplimiento de los criterios en cada fase de Gobierno En Línea

Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
Fase de Información	AI-FINF = Avance institucional en la Fase de Información.	Medir el avance de cada entidad en cuanto al cumplimiento de los criterios de la Fase de Información	$(\text{Número de criterios cumplidos} / \text{total de criterios exigidos}) * 100$	Semestral	Sitio Web Invama	Semestral – Gráfica de semáforos	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.
Fase de Interacción	AI-FINT = Avance institucional en la Fase de Interacción.	Medir el avance de cada entidad en cuanto al cumplimiento de los criterios de la Fase de Interacción	$(\text{Número de criterios cumplidos} / \text{total de criterios exigidos}) * 100$	Semestral	Sitio Web Invama	Semestral – Gráfica de semáforos	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.
Fase de Transacción	AI-FTRS = Avance institucional en la Fase de Transacción.	Medir el avance de cada entidad en cuanto al cumplimiento de los criterios de la Fase de Transacción.	$(\text{Número de criterios cumplidos} / \text{total de criterios exigidos}) * 100$	Semestral	Sitio Web Invama	Semestral – Gráfica de semáforos	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.
Fase de Transformación	AI-FTRF = Avance institucional en la Fase de Transformación	Medir el avance de cada entidad en cuanto al cumplimiento de los criterios de la Fase de Transformación	$(\text{Número de criterios cumplidos} / \text{total de criterios exigidos}) * 100$	Semestral	Sitio Web Invama	Semestral – Gráfica de semáforos	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.



Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
Fase de e-Democracia	AI-FeD = Avance institucional en la Fase de e-democracia.	Medir el avance de cada entidad en cuanto al cumplimiento de los criterios de la Fase de e-Democracia.	(Número de criterios cumplidos/ total de criterios exigidos) *100	Semestral	Sitio Web Invama	Semestral – Gráfica de semáforos	Dentro del seguimiento se debe tener en cuenta el valor inicial del indicador.

### Indicadores de proyectos institucionales

Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
Sistemas de Información	ISI = Implementación de sistemas de información.	Monitorear el avance en la implementación de sistemas de información en cada entidad	(Número de sistemas de información implementados / total de sistemas de información planeados ) *100	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta las etapas para la implementación de los sistemas de información (diagnóstico, diseño, operación) y evaluar el avance de cada etapa, de acuerdo con lo planeado.
Soluciones informáticas	ISI = Implementación de soluciones informáticas.	Monitorear el avance en la implementación de soluciones informáticas en cada entidad	(Número de soluciones informáticas implementados / total de soluciones informáticas planeados ) *100	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta las etapas para la implementación de las soluciones informáticas (diagnóstico, diseño, operación) y evaluar el avance de cada etapa, de acuerdo con lo planeado.
Cadenas de Trámites	ICT = Implementación	Monitorear el avance en la	(Número de cadenas de	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta las etapas para la implementación de las cadenas



	de cadenas de trámites.	implementación de cadenas de trámites para el invama	trámites implementadas / total de cadenas de trámites planeados ) *100				de trámites (diagnóstico, diseño, operación) y evaluar el avance de cada etapa, de acuerdo con lo planeado.
Ventanillas únicas	IVU = Implementación de ventanillas únicas.	Monitorear el avance en la implementación de ventanillas únicas para el invama	(Número de ventanillas únicas implementadas / total de ventanillas únicas planeadas ) *100	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta las etapas para la implementación de las ventanillas únicas (diagnóstico, diseño, operación) y evaluar el avance de cada etapa, de acuerdo con lo planeado.

### Indicadores de Servicios en Línea

Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
Evaluación e identificación de los servicios del Invama, susceptibles de automatización.	SSA = Servicios susceptibles de automatizar	Monitorear el avance en cuanto a la identificación de servicios que se pueden automatizar en cada entidad	(Número de servicios evaluados / total de servicios por entidad) *100	Mensual	Cada entidad – Ficha de trámites	Mensual - Gráfica	Se debe tener en cuenta que algunos servicios se pueden automatizar hasta cierta parte y que ya hay etapas del trámite automatizadas. En este último caso, el indicador debe contemplar la



Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
							línea de base.
Gestión de recursos que permitan implementar la automatización de servicios	GR = Gestión de recursos	Monitorear el avance en la gestión y consecución de los recursos que se requieren para la automatización de servicios.	(Número de servicios a ser automatizados, con recursos asignados / total de servicios identificados para automatización ) *100	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta que los recursos son de tipo financiero, humano, técnico y legal.
Ejecución de proyectos para soportar todos los servicios en línea de las entidades	AS = Automatización de servicios	Monitorear el avance en el proceso de automatización de servicios.	(Número de servicios automatizados/ total de servicios identificados para automatización ) *100	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta si existían etapas o procesos ya automatizados y si la automatización se planeó en su totalidad.

### Indicadores de Trámites en Línea

Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
Evaluación e identificación de los trámites del Invama, susceptibles de automatización.	TSA = Trámites susceptibles de automatizar	Monitorear el avance en cuanto a la identificación de trámites que se pueden automatizar en	(Número de trámites evaluados / total de trámites por entidad) *100	Mensual	Cada entidad – Ficha de trámites	Mensual - Gráfica	Se debe tener en cuenta que algunos trámites se pueden automatizar hasta cierta parte y que ya



Actividad	Indicador	Propósito	Cálculo	Frecuencia de Revisión	Origen de los datos	Presentación	Observaciones
		cada entidad					hay etapas del trámite automatizadas. En este último caso, el indicador debe contemplar la línea de base.
Gestión de recursos que permitan implementar la automatización de trámites.	GR = Gestión de recursos	Monitorear el avance en la gestión y consecución de los recursos que se requieren para la automatización de trámites	(Número de trámites a ser automatizados, con recursos asignados / total de trámites identificados para automatización ) *100	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta que los recursos son de tipo financiero, humano, técnico y legal.
Ejecución de proyectos para soportar todos los trámites en línea de las entidades.	AT = Automatización de trámites	Monitorear el avance en el proceso de automatización de trámites	(Número de trámites automatizados/ total de trámites identificados para automatización ) *100	Semestral	Cada entidad	Semestral - Gráfica	Se debe tener en cuenta si existían etapas o procesos ya automatizados y si la automatización se planeó en su totalidad.

### 3.2.4 Proceso de Seguimiento y evaluación

El seguimiento sobre el avance en la implementación de la estrategia de Gobierno En Línea y en la ejecución del Plan de Acción se hará a través de la actualización de los indicadores anteriormente descritos y su contraste con los compromisos y metas establecidas. Dicha revisión se realizará de acuerdo con la periodicidad de cada indicador y la responsabilidad de este proceso estará a cargo del comité de Gobierno en Línea.

El ejercicio de monitoreo, seguimiento y evaluación mediante indicadores, debe proporcionar información sobre tres aspectos del curso y situación de las acciones del Plan, que son:

- a. La ejecución de las acciones que fundamentan el logro u obtención del Plan de Acción (Ejecutado vs. Programado), es decir, que se relaciona con las metas, recursos y tiempos.
- b. La eficacia de los objetivos del Plan y de los grupos involucrados (entidades, Agenda de Conectividad).
- c. La eficiencia, que se plasma en el logro de dichos objetivos.

Dicho seguimiento se realiza mediante el Tablero de Control de Indicadores.

El Tablero de Control de Indicadores es una herramienta, que sirve para realizar seguimiento de manera periódica a los indicadores de un plan, programa o proyecto. Se constituye como una herramienta para la toma de decisiones y los resultados obtenidos servirán como parámetro para definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones. El objetivo fundamental del Tablero de Control de Indicadores es realizar seguimiento periódico a los indicadores de proceso y producto, para identificar oportunidades de mejora, focalizar la asistencia técnica y promover las mejores prácticas y la retroalimentación de desarrollos. Los objetivos específicos son:

- Fortalecer el trabajo de los actores que participan dentro de la Estrategia de Gobierno En Línea.
- Promover la utilización de la información en la toma de decisiones, como soporte de la mejora continua tanto del Sistema de Indicadores, como también en la auto-evaluación de los procesos.
- Identificar las fortalezas y debilidades en la implementación del Plan de Acción del Invama para focalizar las acciones de asistencia técnica y promover el uso de mejores prácticas.
- Facilitar el ejercicio de la rendición de cuentas y el control social.



### Tablero de Control de Indicadores

Actividad	Indicador	Fuente	Línea Base	Meta						Avance periódico 2008-II					Avance Consolidado															
			Valor acumulado a 2008 I	2008-II	2009-I	2009-II	2010- I	2010-II	2011-I	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Meta semestral acumulada (Lo que se espera según lo planeado)	Avance Meta Semestral (Sumatoria del Avance periódico+Línea base)	% sobre la meta semestral (Avance Meta semestral/Meta semestral acumulada)	Color	Gráfico										
Acciones encaminadas al cumplimiento de los criterios en cada fase de Gobierno En Línea	AI-FINF = Avance institucional en la Fase de Información	Sitio Web INVAMA	79%	100%													79%	80%	81%	87%	90%	100%	100%	100%	100%					

El ciclo de ejecución del seguimiento y evaluación mediante el uso de indicadores, se dividirá en los siguientes pasos:

- a) **Consulta de Información:** Para el caso del Plan, el Comité de Gobierno en Línea verificará el cumplimiento de las acciones establecidas, de acuerdo con el seguimiento periódico que realice. Esta consulta puede hacerse en las siguientes fuentes: Sitios Web de las entidades, Departamento Administrativo de la Función Pública, contratos, actas o demás documentos que soportan la ejecución de actividades o proyectos.
- b) **Validación de información:** El Comité de Gobierno en Línea deberá contrastar la información recogida en las diferentes fuentes, a fin de eliminar sesgos o discrepancias que afecten la información real que alimenta los indicadores.
- c) **Generación de Indicadores:** Una vez se tenga claridad sobre las actividades realizadas, El Comité de Gobierno en Línea deberá alimentar los indicadores y el Tablero de Control. Esta es la única forma de evaluar el buen curso o realización de actividades, se fundamenta en los indicadores definidos y la periódica comparación sobre resultados proyectados y los esperados por periodo de medición. La generación de indicadores y su inclusión dentro del Tablero de Control debe hacerse de manera mensual, por parte del Comité de Gobierno en Línea.
- d) **Análisis de Comportamiento:** En este momento, la evaluación sobre la información que arrojan los indicadores, se hace de carácter crítico, con el fin de encontrar los puntos a mejorar o fallas en el caso que el valor sea negativo o no sea el esperado. También se hace con el fin de encontrar las fortalezas en las situaciones en que los resultados mostrados por el indicador sean positivos o superiores al esperado.
- e) **Elaboración de informes de Resultados:** El seguimiento se traduce en un informe que sintetice tanto los resultados de los indicadores, como también los aspectos que dan origen a dichos resultados, terminando en sugerencias de salvamento o solución para la entidad. La elaboración de este informe será semestral y estará a cargo del Comité de Gobierno en Línea y deberá ser revisado por el Gerente quien lo aprobará. Este informe debe consolidar la información de todas las acciones emprendidas en el INVAMA y puede resumirse en un esquema como el que sigue:



### Cuadro de presentación de resultados

Objetivo General	Acciones	Indicador	Frecuencia	Línea de base	Valor acumulado Semestre	Rango de Alarmas			
						2008-II	2009-I	2009-II	
	Acciones Institucionales Generales	VT = Validación de Trámites	Trimestral	60 %	75%	75%	100%		
		VS = Validación de Servicios	Trimestral	40%	85%	85%	100%		
		FL = Formatos en Línea	Trimestral	0%	45%	45%	70%	100%	
	Acciones encaminadas al cumplimiento de los criterios en cada fase de Gobierno En Línea	AS-FINF = Avance de la entidad en la Fase de Información.	Semestral						
		AS-FINT= Avance de la entidad en la Fase de Interacción.	Semestral						
		AS-FTRS = Avance de la entidad en la Fase de Transacción.	Semestral						
		AS-FTRF = Avance de la entidad en la Fase de Transformación.	Semestral						
		AS-FeD = Avance de la entidad en la Fase de e-Democracia.	Semestral						
		Proyectos Institucionales	ISI = Implementación de sistemas de información.	Semestral					
	ISI = Implementación de soluciones informáticas.		Semestral						
	ICT = Implementación de cadenas de trámites.		Semestral						
	IVU = Implementación de ventanillas únicas.		Semestral						
	Servicios en Línea	TSSA = Trámites y/o servicios susceptibles de automatizar	Mensual						
		GR = Gestión de recursos	Semestral						
		ATS = Automatización de trámites y/o servicios	Semestral						
	Trámites en Línea	TSA = Trámites susceptibles de automatizar	Mensual						
		GR = Gestión de recursos	Semestral						
		AT = Automatización de trámites	Semestral						
	Vinculación a la Intranet Gubernamental	VR = Vinculación a la RAVEC	Mensual						
		VCD = Vinculación al Centro de Datos	Mensual						



Objetivo General	Acciones	Indicador	Frecuencia	Línea de base	Valor acumulado Semestre	Rango de Alarmas		
						2008-II	2009-I	2009-II
		VPI = Vinculación a la Plataforma de Interoperabilidad (GEL-XML)	Mensual					
		VPI = Vinculación a la Plataforma de Interoperabilidad (GEL POINT)	Mensual					
<b>Promedio</b>						68,33%	90,00	100%

Para el diligenciamiento de esta tabla se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Objetivo General:** Se debe escribir el objetivo general del Plan de Acción, el cual debe guardar relación con la visión del INVAMA y con los objetivos misionales de la entidad.
  - **Acciones:** Se debe escribir cada una de las acciones identificadas en el Plan de Acción.
  - **Indicador:** Se deben escribir los indicadores en cada uno de las acciones identificadas en el Plan de Acción.
  - **Frecuencia:** Se debe escribir la frecuencia con que se mide cada uno de los indicadores.
  - **Línea de base:** Para cada indicador se debe escribir su valor antes de implementar el Plan de Acción. La Fuente aparece en la parte de descripción de los indicadores de este documento.
  - **Valor acumulado:** Para cada indicador se debe escribir el valor alcanzado al terminar cada semestre.
  - **Rango de Alarmas:** Esta parte se encuentra identificada con tres colores cuyo significado es el siguiente:
    - Verde:** Cuando el indicador acumulado es igual o superior al 80%.
    - Amarillo:** Cuando el indicador acumulado es igual o superior al 50% e inferior al 80%.
    - Rojo:** Cuando el indicador acumulado es inferior al 50%.
- Promedio:** Es el resultado de promediar el valor de todos los indicadores y se puede establecer para cada columna.



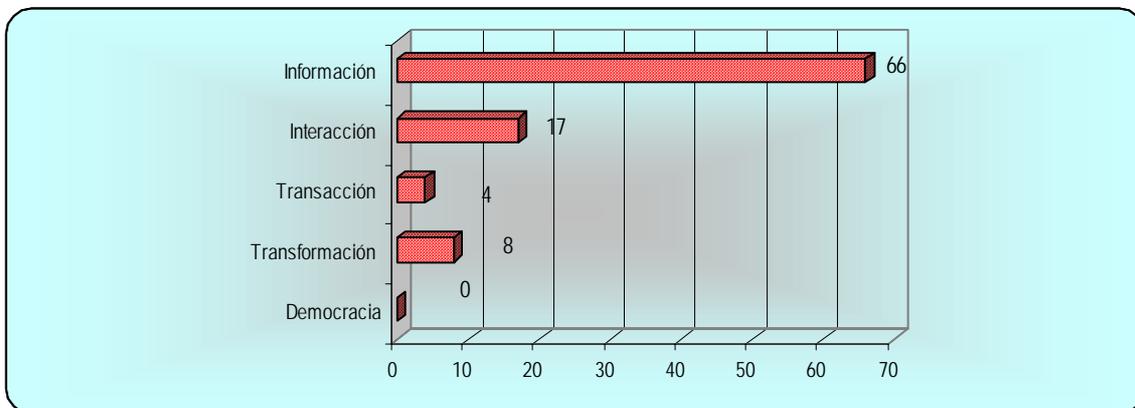
f) **Focalización de Acciones:** Consiste esencialmente en la definición de estrategias y/o decisiones que garanticen el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad. La definición de estas medidas y su implementación estarán a cargo del Comité de Gobierno En Línea y los resultados serán dados a conocer al interior de la entidad con el fin de que logren analizar sus aciertos y falencias y se tomen las medidas necesarias para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

## CONCLUSIONES

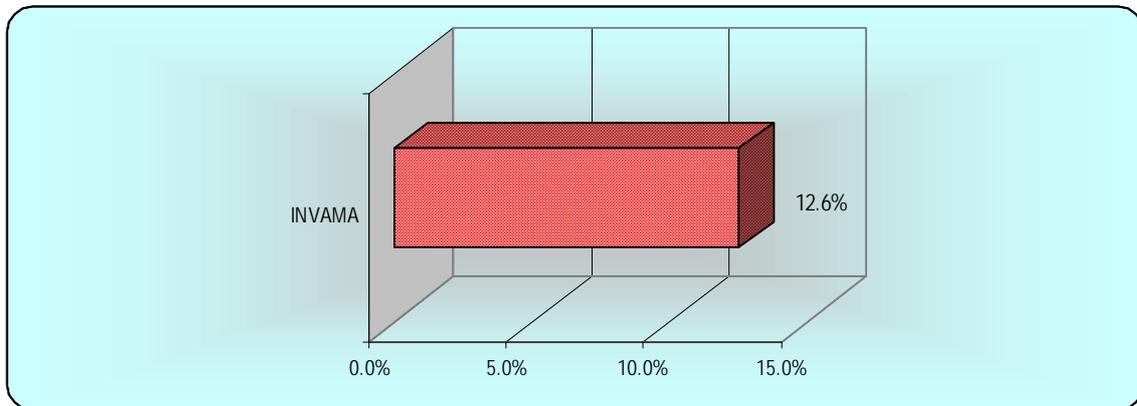
Luego de presentar el conjunto de acciones que permitirán el avance del INVAMA en la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea, conviene hacer un resumen y consolidación de las mismas.

1. La entidad actualmente se encuentra en un 66% de cumplimiento de la fase de información, 17% de cumplimiento de la fase de interacción, 4% de cumplimiento de la fase de transacción, 8% de cumplimiento de la fase de Transformación, 0% de cumplimiento de la fase de Democracia en Línea.

	FASES				
	Información	Interacción	Transacción	Transformación	Democracia
INVAMA	66	17	4	8	0
Balance Entidad (Octubre 2008)	66.0	17.0	4.0	8.0	0.0



INVAMA	CONSOLIDADO					Indicador de Gobierno En Línea
	6.60	2.55	1.00	2.40	0.00	
						12.6%
						12.6%



2. En cuanto a las fases de Gobierno En Línea, durante los siguientes 4 años se espera tener el siguiente proceso:

Fase	Año 2008		Año 2009		Año 2010		Año 2011		Año 2012	
	Antes Octubre	Octubre - Diciembre	primer semestre	segundo semestre						
Información	66%	100%								
Interacción	17%	30%	50%	100%						
Transacción	4%	10%	20%	40%	70%	100%				
Transformación	8%	15%	20%	25%	30%	40%	70%	100%		
E-Democracia	0%	5%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	70%	100%

Los resultados siguen el siguiente aspecto de interpretación:

- Rojo:** Si el cumplimiento de los criterios esta entre 0% y 50%. Se ubica en el nivel BAJO  
**Amarillo:** Si el cumplimiento de los criterios esta entre 51% y 80%. Se ubica en el nivel MEDIO  
**Verde:** Si el cumplimiento de los criterios esta entre 81% y 100%. Se ubica en el nivel ALTO

3. Una vez se implementa el plan de acción de Gobierno en Línea, es responsabilidad del Comité GELT llevarlo a la práctica y ejecutar cada una de las acciones definidas, en el tiempo esperado y usando los recursos identificados. Así mismo, se requiere un control y evaluación periódicos que confronten los resultados con los objetivos propuestos y faciliten el ajuste en las actividades definidas.
4. Una de las acciones más importantes en el plan de acción y que permite garantizar la sostenibilidad del sitio Web del INVAMA, corresponde a la definición de la frecuencia de actualización de cada canal, pues de esta simple actividad dependerá que el sitio Web se convierta en una fuente de información real y verídica. Así mismo, es importante determinar cuáles serán las fuentes de información válidas, y quién se hará responsable por la revisión y verificación de la información que se publica en el sitio Web.



5. Todas estas recomendaciones se pueden poner en marcha a través de un manual de procedimientos de actualización, cuyo objetivo es formalizar la publicación de información renovada en el sitio Web, y mantener a la ciudadanía informada sobre los últimos acontecimientos del INVAMA.
6. Por otro lado, es importante que el INVAMA defina los procedimientos para la promoción del sitio Web, con el propósito de divulgar su creación, actualización y uso permanente por parte de los funcionarios, y como medio de consulta por parte de la ciudadanía. La socialización se debe realizar tomando como base, las organizaciones de personas en la comunidad, las instituciones educativas, y las redes alternas al INVAMA, de esta manera, los ciudadanos entenderán que existe otra opción adicional para la comunicación fácil y rápida entre los ciudadanos y el Estado local.
7. Es importante que el INVAMA indague a la comunidad sobre el uso del sitio Web y la satisfacción de la población con relación a la información publicada y divulgada en esta herramienta. Para esto, la entidad, puede definir encuestas de necesidades, expectativas, uso y satisfacción, cuya medición le permita a los funcionarios identificar la información relevante a ser publicada en el sitio Web y aquella información que cumpla con las perspectivas de los ciudadanos.
8. Al igual que la planeación, los procesos de socialización deben revisarse y analizar la información que generen, con el propósito de alimentar el sitio Web con información importante para los ciudadanos y que sea útil para su relación con la entidad.
9. Con la ejecución del plan de acción se pretende:
  - La implementación, administración y sostenibilidad de la página Web y el proceso de Gobierno en Línea Territorial, que permita la publicación de información como trámites y servicios, información administrativa y legal de la gestión local e información relevante de la organización, hacia la comunidad en forma clara y oportuna.
  - La identificación del software y plataformas necesarias para el mejoramiento de los servicios a la comunidad
  - Mejorar los mecanismos de comunicación entre el Estado y la comunidad en forma oportuna.
  - Impulsar la cultura del manejo de la gestión documental, como herramienta de información abierta a la comunidad.

**El sitio Web del INVAMA, es una nueva herramienta de comunicación ágil y efectiva entre el ciudadano y la entidad.**



COMITÉ GEL

ALEJANDRO MAYA MARTINEZ  
GERENTE

JUAN DAVID MARULANDA ARISTIZABAL  
Líder Programa Unidad Financiera y Administrativa

JORGE MANUEL GARCIA MONTES  
Líder Programa Unidad Técnica

AMPARO LOTERO ZULUAGA  
Líder Programa Unidad Jurídica

LUIS ALBERTO GIRALDO VALENCIA  
Líder Proyectos Alumbrado Público

GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO  
Asesor Control Interno

DIANA LORENA CORTES JIMENEZ  
Técnico Administrativo Sistemas

Manizales, Octubre 31 de 2008



**COMITÉ GEL**

**ALEJANDRO MAYA MARTINEZ**  
GERENTE

**JUAN DAVID MARULANDA ARISTIZABAL**  
Líder Programa Unidad Financiera y Administrativa

**JORGE MANUEL GARCIA MONTES**  
Líder Programa Unidad Técnica

**AMPARO LOTERO ZULUAGA**  
Líder Programa Unidad Jurídica

**LUIS ALBERTO GIRALDO VALENCIA**  
Líder Proyectos Alumbrado Público

**GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO**  
Asesor Control Interno

**DIANA LORENA CORTES JIMENEZ**  
Técnico Administrativo Sistemas

**Manizales, Octubre 31 de 2008**